

PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBÁ  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E GESTÃO  
ESTRATÉGICA AGÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA

040826

## Relatório de atividades

À

Sra. Raquel Anani da Silva Bryk

Diretora-Presidente da Agência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

Assunto: Ofício nº 1154/2026- Requerimento de Urgência Especial de nº 239

Prezada,

Cumprimentando-a cordialmente, viemos por meio deste, em atenção ao Ofício nº 1.154/2.026 encaminhado pela Câmara Municipal de Corumbá, prestar as informações solicitadas no Requerimento nº 239/2026, referente ao tempo de espera para atendimento nas agências bancárias do município.

Desta forma, com o objetivo de prestar os devidos esclarecimentos ao Poder Legislativo e detalhar a atuação deste órgão, apresentamos a seguir as respostas pontuais a cada um dos questionamentos formulados no referido requerimento:

### **Item 1 . Quanto aos registros recentes de reclamações de consumidores:**

Em consulta ao banco de dados do PROCON relativa aos anos de 2025 e 2026, especificamente em relação ao tempo de espera para atendimento bancário, verificou-se a formalização de três demandas : duas registradas via protocolo presencial e um relato recebido por meio dos nossos canais digitais de atendimento (WhatsApp), todas devidamente apuradas pela equipe fiscalizadora. Ocorre que, embora chegue ao órgão de proteção um volume reduzido de reclamações formais, isso não impediu a atuação proativa da fiscalização nas agências. De todo modo, ressalta-se a fundamental importância de que a população formalize suas denúncias nos canais oficiais do PROCON, instrumento indispensável para que o órgão tome conhecimento e possa direcionar de forma ainda mais eficiente suas atividades.

### **Itens 2 e 3 . Quanto às fiscalizações realizadas nos últimos 12 (doze) meses e resultados obtidos:**

Foram realizadas, pela equipe fiscalizatória, entre o período de 2025 e 2026, diversas ações direcionadas às agências bancárias e instituições financeiras do Município, conforme tabela a seguir:

# Procon Municipal de Corumbá - PROCON



Ofício n. 176-2026/GAB/AGEDECOM

Corumbá, 28 de julho de 2026.

A Sua Excelência o Senhor  
**Ubiratan Canhete de Campos Filho**  
Presidente da Câmara Municipal de Corumbá  
Rua Gabriel Vandoni de Barros, s/n, bairro Dom Bosco  
CEP 79.333-141 – Corumbá-MS

**Referência:** Ofício n. 1.154/2026

**Assunto:** Requerimento de Urgência Especial n. 239/2026

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, sirvo-me do presente instrumento para, em atenção ao requerimento de urgência em epígrafe, de autoria da vereadora Nanah Cordeiro, por meio do qual solicita, em apertadíssima síntese, a realização de fiscalização *in loco*, nas agências do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal, com a finalidade de averiguar o cumprimento da legislação em vigor, cumpre-nos aduzir o que segue.

Conquanto o pedido constante dessa Câmara seja digno de atenção, importa-nos mencionar que a equipe situada neste espaço procede com a verificação *in loco* não só das agências bancárias, mas das áreas afetas ao consumidor. Nesse cenário e atentos ao requerimento em voga, encaminha-se, no presente, o relatório de atividades elaborado pelos fiscais de consumidor.

Ante o suso espectro, permanecemos à disposição para dirimir eventuais dúvidas remanescentes.

**Igor Rennan de Oliveira Ramos**  
Analista Jurídico  
Matrícula 12.838 – OAB/MS 25.871

**Raquel Anani da Silva Bryk**  
Diretora-Presidente  
Agência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor  
Portaria "P" n. 111 de 04/02/2026





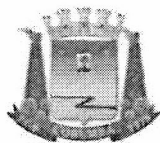
PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBÁ  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E GESTÃO  
ESTRATÉGICA AGÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA

| Instituição             | Data       | Situações verificadas                                                                                                                                                                                                       | Providências Tomadas                                                                                                     |
|-------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Banco do Brasil S.A     | 14/01/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>Ausência de placa/cartaz, indicativa da presença do Código de defesa do Consumidor.</li><li>Extrapolou-se o tempo máximo para atendimento legalmente previsto</li></ul>               | Verificação in loco das irregularidades e lavratura do auto de infração nº 01/2025.                                      |
| Itaú Unibanco-S.A       | 02/04/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>Ausência de Alvará de localização e funcionamento</li><li>Ausência de fixação de placa indicativa do tempo máximo para atendimento bancário</li></ul>                                 | Verificação in loco das irregularidades e lavratura do auto de constatação nº 10/2025.                                   |
| Banco Mercantil         | 07/05/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>Averiguação quanto a demora no tempo de atendimento.</li><li>Verificação que o atendimento nos guichês, no momento da fiscalização, respeitou o limite legalmente previsto.</li></ul> | Lavratura de relatório de visita nº 32/2025, dado que, no momento da fiscalização não foram encontradas irregularidades. |
| Caixa Econômica Federal | 20/05/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>Ausência de alvará de localização e funcionamento.</li><li>Extrapolou-se o tempo para atendimento legalmente previsto.</li></ul>                                                      | Verificação in loco das irregularidades e lavratura do auto de constatação nº 27/2025.                                   |
| Caixa Econômica Federal | 02/06/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>Ação em conjunto com o Procon Estadual.</li><li>Ausência de alvará de localização e funcionamento.</li><li>Extrapolou-se o tempo para atendimento legalmente previsto.</li></ul>      | Verificação in loco das irregularidades e lavratura do auto de infração nº 191/2025-PROCON-MS.                           |
| Banco do Brasil S.A     | 02/06/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>Ação em conjunto com o Procon Estadual.</li><li>O estabelecimento não apresentou Alvará de localização e funcionamento.</li></ul>                                                     | Verificação in loco das irregularidades e lavratura do auto de infração nº 192/2025-PROCON-MS.                           |



PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBÁ  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E GESTÃO  
ESTRATÉGICA AGÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA

|                         |            |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|-------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Banco Bradesco S.A      | 02/06/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ação em conjunto com Procon Estadual.</li><li>• Dentre outras irregularidades, verificou-se que a instituição extrapolou o tempo de atendimento legalmente previsto.</li></ul> | Verificação in loco das irregularidades e lavratura do auto de infração nº 173/2025-PROCON-MS.                                 |
| SICRED                  | 12/06/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação acerca do tempo de atendimento e afixação de placas.</li></ul>                                                                                                     | Lavratura de relatório de visita nº 40/2025 , dado que, no momento da fiscalização não foram encontradas irregularidades.      |
| Banco do Brasil S.A     | 01/07/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Extrapolou -se o tempo máximo de atendimento legalmente previsto, conforme verificado nas senhas coletadas.</li></ul>                                                          | Verificação in loco das irregularidades e lavratura de auto de infração nº 10/2025.                                            |
| Itaú Unibanco S.A       | 19/08/2025 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Averiguação quanto ao devido funcionamentos dos caixas.</li><li>• Nenhuma irregularidade constatada no momento da fiscalização.</li></ul>                                      | Lavratura de relatório de visita nº 65/2025 , dado que, no momento da fiscalização não foram encontradas irregularidades.      |
| Banco Bradesco S.A      | 09/02/2026 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Extrapolou -se o tempo máximo de atendimento legalmente previsto, conforme verificado nas senhas coletadas.</li></ul>                                                          | Verificação in loco das irregularidades e lavratura de auto de infração nº 01/2026.                                            |
| Banco do Brasil S.A     | 20/05/2026 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação quanto à disponibilização de sanitários aos consumidores , conforme Lei Municipal 2995/2025</li></ul>                                                              | Lavratura de relatório de visita nº 25/2026 , dado que os sanitários da instituição se encontravam de acordo com a legislação. |
| Caixa Econômica Federal | 20/05/2026 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação quanto à disponibilização de sanitários aos consumidores , conforme Lei Municipal 2995/2025.</li></ul>                                                             | Lavratura de relatório de visita nº 24/2026 , dado que os sanitários da instituição se encontravam de acordo com a legislação. |



PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBÁ  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E GESTÃO  
ESTRATÉGICA AGÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA

|                     |            |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                           |
|---------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Banco Bradesco S.A  | 20/05/2026 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação quanto à disponibilização de sanitários aos consumidores, conforme Lei Municipal 2995/2025.</li></ul>    | Verificação in loco das irregularidades e lavratura de auto de infração nº 07/2026, dado que os sanitários não se encontravam em acordo com a legislação. |
| Itaú Unibanco S.A   | 02/06/2026 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Extrapolou-se o tempo máximo de atendimento legalmente previsto, conforme verificado nas senhas coletadas.</li></ul> | Verificação in loco das irregularidades e lavratura de auto de infração nº 09/2026                                                                        |
| Banco do Brasil S.A | 17/06/2026 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Extrapolou-se o tempo máximo de atendimento legalmente previsto, conforme verificado nas senhas coletadas.</li></ul> | Verificação in loco das irregularidades e lavratura de auto de infração nº 10/2026.                                                                       |

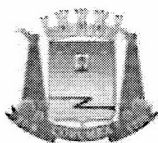
Como resultado prático e direto dessas ações fiscalizatórias e dos processos administrativos instaurados, destaca-se que as autuações têm culminado na efetiva aplicação de sanções às instituições financeiras infratoras. A título de exemplo, a atuação deste PROCON resultou na aplicação de penalidade pecuniária à agência do Banco do Brasil no valor aproximado de **R\$ 53 mil (cinquenta e três mil reais)** pelo descumprimento do tempo limite de atendimento fixado em lei, fato que inclusive obteve repercussão em veículos de imprensa e no portal oficial do Município de Corumbá<sup>1</sup>. Tal medida reflete o rigor e a firmeza deste órgão em não apenas constatar irregularidades, mas exercer concretamente seu poder punitivo para reprimir a má prestação de serviços e desestimular a reincidência no município.

**Item 4. Quanto ao acompanhamento *in loco* nos setores de atendimento e à disponibilidade para demandas específicas:**

Conforme se depreende do histórico de fiscalizações apresentado, este PROCON já vem realizando o acompanhamento contínuo e rigoroso do tempo de espera dos usuários nas agências bancárias do município, abrangendo as filas convencionais, o atendimento prioritário e os setores gerenciais e de

<sup>1</sup> Prefeitura Municipal de Corumbá: "PROCON de Corumbá multa Banco do Brasil por descumprir tempo de atendimento". Disponível em: [<https://corumba.ms.gov.br/noticias/procon-de-corumba-multa-banco-do-brasil-por-descumprir-tempo-de-atendimento>](<https://corumba.ms.gov.br/noticias/procon-de-corumba-multa-banco-do-brasil-por-descumprir-tempo-de-atendimento>).

Folha MS: "Procon de Corumbá multa Banco do Brasil por descumprir tempo de atendimento". Disponível em: [<https://folhams.com.br/2025/12/22/procon-de-corumba-multa-banco-do-brasil-por-descumprir-tempo-de-atendimento/>](<https://folhams.com.br/2025/12/22/procon-de-corumba-multa-banco-do-brasil-por-descumprir-tempo-de-atendimento/>).



PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBÁ  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E GESTÃO  
ESTRATÉGICA AGÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA

atendimento ao cliente. Diante de qualquer extrapolação dos limites legais identificada pelas equipes de fiscalização, são adotadas de imediato as providências administrativas pertinentes, como a lavratura de autos de infração e a instauração dos respectivos processos sancionatórios.

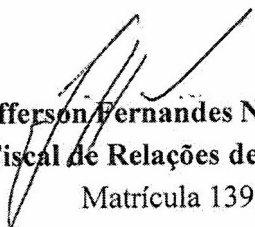
Sendo assim, este órgão reafirma seu compromisso ininterrupto com a defesa dos direitos dos consumidores corumbaenses e coloca-se inteiramente à disposição para o recebimento e apuração de demandas específicas. Para tanto, reforçamos os nossos canais oficiais de atendimento, colocados à disposição para a formalização de denúncias e reclamações:

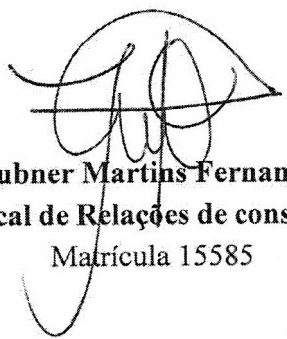
- **Atendimento Presencial /Protocolo:** Avenida General Rondon, 1206, Centro.
- **WhatsApp -PROCON:** (67) 98191-0119
- **E-mail:** [procon@corumba.ms.gov.br](mailto:procon@corumba.ms.gov.br)

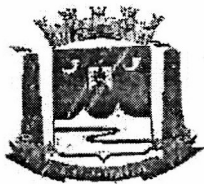
Sendo o que cabia relatar, reiteramos nossos protestos de elevada estima e consideração, mantendo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Corumbá - MS, 24 de julho de 2026.

Atenciosamente,

  
**Jefferson Fernandes Nero Junior**  
**Fiscal de Relações de consumo**  
Matrícula 13998

  
**Hubner Martins Fernandes**  
**Fiscal de Relações de consumo**  
Matrícula 15585



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ**  
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Ofício nº. 1.154/2.026

Corumbá-MS., 01 de julho de 2.026.

Exm<sup>a</sup>. Senhora  
Raquel Bryk  
DD. Diretora do PROCON  
N e s t a.

Assunto: Cópia de Requerimento Encaminha.

Exm<sup>a</sup>. Senhora.

Encaminho nesta data cópia do Requerimento de Urgência Especial de nº. 239, Aprovado em Sessão Ordinária, realizada no dia 30 do corrente, contendo proposição de Autoria do Vereadora – Nanah Cordeiro.

Aproveito a oportunidade para reiterar os meus protestos de elevada estima e distintas considerações.

Atenciosamente.

  
Ubiratan Carneiro de Campos Filho  
Presidente

**Procon**  
**Recebido**  
14 107 128  
Assinatura: *André*

OBS – Favor na Resposta fazer referência dos nº. do Ofício e do Requerimento ou Indicação.



# CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
RUA GABRIEL VANDONI BARROS

CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ  
LDO Nº 239/2026  
300634

Requerimento :: Requerimento de Urgência Especial: 239 / 2026

Autor: Ver. Nanah Cordeiro

APROVADO  
EM: 30/ JUN 2026

Requeiro à Mesa Diretora, na forma regimental, que seja encaminhado expediente a **Diretora-Presidente do PROCON de Corumbá, Sra. Raquel Bryk**, solicitando que seja realizada **fiscalização in loco** nas agências do **Banco do Brasil** e da **Caixa Econômica Federal** localizadas no município de Corumbá, com a finalidade de verificar o cumprimento da legislação referente ao tempo máximo de espera para atendimento aos consumidores.

Requer-se, ainda, que sejam prestadas as seguintes informações:

1. Se o PROCON possui registros recentes de reclamações relacionadas à demora no atendimento nas referidas agências bancárias;
2. Se foram realizadas fiscalizações nos últimos 12 (doze) meses para aferição do tempo de espera nas filas de atendimento;
3. Em caso positivo, quais foram os resultados obtidos e se houve aplicação de notificações ou sanções administrativas;
4. Que seja realizado acompanhamento específico dos atendimentos nos setores de **abertura de contas**, tanto para **Pessoa Física (CPF)** quanto para **Pessoa Jurídica (PJ)**, abrangendo o atendimento **prioritário e convencional**, verificando o tempo efetivo de espera dos usuários.

## JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem por objetivo solicitar a atuação fiscalizatória do PROCON diante de relatos encaminhados a este gabinete, informando que consumidores estariam enfrentando excessiva demora no atendimento nas agências do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal, especialmente no setor de abertura de contas, havendo denúncias de que o tempo de espera, após a retirada da senha, ultrapassaria duas horas.

Diante desses relatos, faz-se necessária a realização de acompanhamento **in loco** para verificar o cumprimento da legislação aplicável ao tempo de espera nas filas de atendimento, tanto para usuários do atendimento prioritário quanto do atendimento convencional, assegurando a proteção dos direitos dos consumidores e a qualidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras.

Assim, espera-se que, constatadas eventuais irregularidades, sejam adotadas as medidas administrativas cabíveis, contribuindo para a melhoria do atendimento oferecido à população corumbaense.



1700-1782850008



**CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ**  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
RUA GABRIEL VANDONI BARROS

**SALA DAS SESSÕES, 30 de Junho de 2026**

**Nanah Cordeiro**  
**Vereador(a) - REPUBLICANOS**

Providenciado pelo Officio nº 1154  
1º - 07 / 26  
maior



## Encaminhamento de resposta ao Ofício nº 1154/2026

Para secretaria@camaracorumba.ms.gov.br •

RAQUEL ANANI DA SILVA BRYK <raquel.bryk@corumba.ms.gov.br>

---

Bom dia,

**Aos cuidados do Senhor Presidente Ubiratan Canhete de Campos Filho,**

Por solicitação da Diretora-Presidente, **Raquel Anani da Silva Bryk**, encaminho, em anexo, a resposta referente ao **Ofício nº 1154/2026**, para apreciação.

Informo, ainda, que a referida resposta será protocolizada presencialmente na primeira semana de agosto do corrente ano.

Atenciosamente,

**Marlon Batista Dominguez**

Matrícula nº 15.808

---

- Ofício Câmara -Resposta.pdf (3 MB)